

DELIBERA n.	42/2014
TITOLO	2013.1.10.21.771
	2014.1.10.4.1
LEGISLATURA	IX

Il giorno 10 novembre 2014 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

E' assente giustificata la Presidente GIOVANNA COSENZA.

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X COLLETTA E FASTWEB X.

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTE la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

VISTA la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

VISTO lo *"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome"*, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTI gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

VISTE la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom, dr.ssa Primarosa Fini (NP.2014.1792);

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 10 novembre 2014;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata attivazione del servizio voce ed internet in riferimento all'utenza fissa, l'attivazione non richiesta di una linea mobile e la relativa fatturazione, la mancata risposta ai reclami nei confronti della società Fastweb X, (di seguito Fastweb). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto in data 15 dicembre 2010 un contratto con Fastweb avente ad oggetto l'opzione "Naviga Casa" sull'utenza fissa, comprensiva di servizio voce e ADSL;
- di avere rilevato nel mese di gennaio 2011 il mancato funzionamento/attivazione del servizio voce ed internet sull'utenza fissa;
- di avere sottoscritto sempre in data 15 dicembre 2010 un contratto con Fastweb per la linea mobile n. XXX, avente ad oggetto l'opzione "Parla Mobile 20";
- di avere inviato disdetta in data 1 aprile 2011;
- di avere ricevuto e pagato la fattura n. 4562620 del 30 giugno 2011, di euro 127,70, nella quale venivano addebitati euro 20,00 a titolo di mancato raggiungimento della ricarica mensile obbligatoria sull'utenza n. XXX, utenza sconosciuta e mai richiesta;
- di avere ricevuto ulteriore fattura n. 5909283 del 31 agosto 2011, di euro 20,90, relativa all'utenza sconosciuta n. XXX, nonché altra fattura di euro 106,80 contenente i costi per recesso anticipato;
- di avere effettuato diversi reclami telefonici ed inviato un reclamo il 6 ottobre 2011, non seguiti da risposta.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- a) un indennizzo per la mancata attivazione del servizio voce e ADSL sull'utenza fissa, a partire dal 15 dicembre 2010;
- b) un indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto in riferimento all'utenza n. XXX;
- c) un indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta dell'1 aprile 2011;
- d) il rimborso della fattura pagata n. 4562620 del 30 giugno 2011, di euro 127,70;
- e) lo storno della morosità esistente;
- f) un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb, nella propria memoria e nel corso dell'audizione, in riferimento all'utenza fissa rileva che: "L'istante nel dicembre 2010 ha sottoscritto una proposta di abbonamento a favore di Fastweb. Tale proposta era relativa all'erogazione di servizi di telecomunicazione secondo l'offerta "Residenziale" (con contestuale richiesta di migrazione per il numero XXX). In relazione a tale proposta di abbonamento nessun contratto è intercorso tra l'istante e Fastweb. Fastweb non ha mai accettato – formalmente e/o attraverso comportamento concludente – tale proposta. Mai Fastweb ha attivato i servizi all'istante, né tantomeno ha inviato ipotetiche fatture per tale proposta di abbonamento. Fastweb non ha, perciò in alcuna forma gestito il numero in questione.". Secondo l'operatore, ciò è conforme a quanto previsto dall'art. 3 delle Condizioni negoziali sottoscritte dall'istante. Per quanto riguarda la linea mobile, Fastweb rileva che: "L'istante nel dicembre 2010 ha sottoscritto proposta di abbonamento per la linea mobile in favore di Fastweb relativamente all'offerta "Parla Mobile 20" per il numero XXX – con consegna di cellulare – e l'attivazione di una Usim prepagata". Fastweb, inoltre, afferma di avere attivato i servizi richiesti in data 27 dicembre 2010 e di avere attivato, in ottemperanza al contratto, il n. XXX con il piano tariffario prepagato, con ricarica mensile obbligatoria di almeno 10,00 euro. L'operatore precisa anche che: "...alcun recesso è mai pervenuto a Fastweb, posto che l'unica disdetta appare essere quella prodotta da controparte, concernente la richiesta di disattivazione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

del servizio “internet senza limiti” per il codice cliente 2160640870”. Fastweb afferma di avere risposto al reclamo del 6 ottobre 2011. L’operatore precisa inoltre che l’insoluto ammonta ad euro 168,14 e, in definitiva, chiede di respingere ogni richiesta dell’utente, avendo agito secondo le Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi e la normativa di riferimento, nonché di condannare l’istante al pagamento delle spese di procedimento.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

- a) La domanda è fondata e merita accoglimento. In particolare, non si ritiene accoglibile l’eccezione avanzata da Fastweb in ordine alla mancata accettazione della proposta di abbonamento, ai sensi dell’art. 3 delle Condizioni generali di contratto sottoscritte dall’istante. Al riguardo, non si ritiene sufficiente richiamare l’art. 3, comma 2, lett. a), delle suddette Condizioni per le quali: “Il Contratto si intenderà concluso: a) per la fornitura di Servizi FASTWEB nel momento dell’attivazione dei Servizi da parte di FASTWEB medesima, la quale si riserva la facoltà di comunicare l’avvenuta attivazione del Servizio al Cliente con le modalità che riterrà più opportune; ...”. Nel caso di specie, infatti, rileva anche l’art. 3, comma 7, delle Condizioni generali di contratto, che specificatamente prevede: “In caso di mancata conclusione del contratto, in tutto o in parte, FASTWEB ne darà comunicazione al Cliente con qualunque mezzo ed è espressamente escluso ogni diritto del Cliente a un risarcimento danni o indennizzo, nonché qualsiasi responsabilità precontrattuale, contrattuale o extracontrattuale per danni diretti o indiretti a persone e/o cose.”. In particolare, dall’istruttoria non è emersa alcuna comunicazione da parte di Fastweb al Cliente in ordine alla mancata conclusione del contratto, ai sensi dell’art. 3, comma 7, delle Condizioni generali di contratto. Infatti, secondo quanto rilevato dall’istante in sede di audizione (prot. n. 10970/2013), non c’è stata nessuna comunicazione in forma scritta o telefonica di mancata accettazione della proposta contrattuale relativa all’utenza fissa. Tale dato, peraltro,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

risulta avvalorato anche dalla comunicazione di disdetta inviata l'1 aprile 2011 e ricevuta dall'operatore il 5 aprile 2011. Alla luce di ciò, si ritiene sussistente la mancata attivazione dei servizi voce e ADSL da parte dell'operatore. Si riconosce, dunque, un indennizzo che va dal 15 gennaio 2011, data di scadenza dei 30 giorni per l'attivazione dei servizi dalla sottoscrizione della proposta di abbonamento del 15 dicembre 2010, sino al 5 aprile 2011, data in cui l'operatore ha ricevuto la disdetta, per un totale di 80 giorni. Si ritiene di applicare in via analogica l'art. 3 del "Regolamento indennizzi", che prevede, in caso di ritardo nell'attivazione del servizio un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, di euro 7,50. Considerato che nel caso di specie rilevano due tipologie di servizi, cioè voce e ADSL, si individua un indennizzo pari ad euro 1.200,00 (80 giorni X 7,50 euro = 600,00 euro X 2 servizi = 1200,00).

- b) La domanda è fondata e merita accoglimento nei limiti delle argomentazioni che seguono. L'istruttoria ha accertato che in data 15 dicembre 2010 l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento con Fastweb relativamente all'offerta "Parla mobile 20" sulla linea mobile, richiedendo la MNP "Mobile Number Portability". A seguito della cessione da parte dell'operatore titolare del numero mobile, Fastweb in data 27 dicembre 2010 attivava i servizi mobili richiesti. In particolare, ad avviso di Fastweb la proposta di abbonamento prevedeva, oltre all'offerta "Parla Mobile 20", anche l'attivazione di una Usim (Universal Subscriber Identity Module) prepagata con ricarica mensile obbligatoria di euro 10,00 e la consegna di un cellulare. Diversamente, la proposta di abbonamento depositata agli atti dall'utente risulta avere ad oggetto l'offerta "Parla Mobile con Cellulare 20", la richiesta di MNP, ma non l'attivazione di una Usim prepagata. Pertanto, considerato che l'utente, a fronte della ricezione delle fatture avrebbe dovuto attivare una procedura di disconoscimento della Usim, e che ciò non è avvenuto, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante il solo diritto allo storno e al rimborso degli addebiti riferiti all'utenza n. XXX e non anche il diritto all'indennizzo per attivazione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

di servizio non richiesto, a partire dal 15 dicembre 2010, data di sottoscrizione della proposta di abbonamento, fino a chiusura contrattuale.

- c) La domanda non merita accoglimento in quanto si ritiene assorbita da quanto riconosciuto al capo a).
- d) La domanda è fondata nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. In particolare, la richiesta di rimborso di euro 20,00 di cui alla fattura n.4562620 del 30 giugno 2011, a titolo di addebito riferito all'utenza n. XXX, è da accogliere per le motivazioni di cui al capo b). Per quanto attiene, invece, alla richiesta di rimborso dei "Costi per recesso anticipato" di cui alla medesima fattura, addebitati per un importo pari ad euro 106,80, occorre svolgere qualche precisazione. Secondo quanto rilevato dall'operatore nella sua memoria: "A fronte di una richiesta di procedura di *"mobile number portability"* per il numero XXX (c.d. "Port-out"), Fastweb cedeva il predetto in data 7/4/11 al nuovo operatore, addebitando nella fattura successiva il costo per il recesso anticipato, posto che la predetta offerta concerneva anche la consegna di un cellulare". Ad avviso dell'utente, invece, il telefono cellulare non ha mai funzionato e lo stesso utente si sarebbe attivato per la restituzione, chiedendo al servizio clienti le modalità e ricevendo quale risposta quella secondo cui il tipo di telefono non prevedeva alcun tipo di riconsegna. Alla luce di ciò, pertanto, si ritiene di accogliere il diritto al rimborso del "Corrispettivo per recesso anticipato" di cui alla fattura n. 4562620, pari ad euro 106,80, in quanto non è dato ricondurre tale "Corrispettivo per recesso anticipato" ad alcun "costo giustificato" dall'operatore.
- e) La domanda è fondata nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. In particolare sulla richiesta di storno della morosità le motivazioni sono assorbite dai capi precedenti. Infatti, in ordine alla linea fissa, nulla risulta fatturato e pertanto dovuto. Relativamente all'utenza n. XXX, tutti i canoni pari ad euro 20,00 di cui in ciascuna fattura emessa, vanno stornati e rimborsati fino alla chiusura contrattuale. Per quanto riguarda l'utenza n. XXX, vanno stornate tutte le fatture successive alla



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

data del 7/4/11, data in cui Fastweb ha ceduto l'utenza ad altro operatore, fino a cessazione della fatturazione.

- f) La domanda è fondata nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. L'istante ha inviato un reclamo via mail in data 6 ottobre 2011, reclamo che è stato riscontrato dall'operatore il 16 novembre 2011 mediante mail e, pertanto, con 10 giorni di ritardo rispetto al termine di trenta giorni entro i quali l'operatore, secondo la sua Carta dei Servizi, è tenuto a fornire risposta. Applicando l'art. 11 del "Regolamento indennizzi", pertanto, che prevede euro 1,00 per ogni giorno di ritardo nella risposta, si riconosce in favore dell'istante un indennizzo pari ad euro 10,00.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X Colletta nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 1.200,00 (milleduecento/00) a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio voce e ADSL sull'utenza fissa;
 - II. euro 106,80 (centosei/80) a titolo di rimborso del "Corrispettivo per recesso anticipato";
 - III. euro 10,00 (dieci/00) a titolo di indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it

PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. La società Fastweb X è tenuta, inoltre, a stornare e rimborsare:
 - I. gli addebiti riferiti all'utenza n. XXX, a partire dal 15 dicembre 2010 e fino a chiusura contrattuale.
4. La società Fastweb X è tenuta, inoltre, a stornare:
 - I. le fatture relative all'utenza n. XXX, a partire dal 7/4/11, data in cui Fastweb ha ceduto l'utenza ad altro operatore, fino a cessazione della fatturazione.
5. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Vicepresidente
Dott.ssa Marina Caporale



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597
email gcosenza@regione.emilia-romagna.it - corecom@regione.emilia-romagna.it
PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it WEB www.assemblea.emr.it/corecom